

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran : Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran, cetakan pertama*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN: Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. PT. RINEKA CIPTA: Jakarta
- Durianto, Dkk. 2003. *Invasi dengan Iklan yang Efektif, Strategi Program dan Teknik Pengukuran*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3*. UNDIP: Semarang
- Irawan, Hadi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia : Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Keduabelas*. Jakarta: Erlangga
- Lamb, Charles W., Joseph F. Hair., dan Carl McDaniel. 2001. *Pemasaran*. Jakarta. Salemba Empat
- Lam Dkk. 2001. *Pemasaran*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat

Putro, Shandy Widjoyo., dan Prof. Dr. HataneSemuel, MS., Ritzky Karina M.R. Brahmana, S. E., M.A. “ Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya”. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 2. No. 1. Halaman 1-9.

(<https://www.google.co.id/m?&q=jurnal+tentang+pelayanan+produk+makana>) diakses pada 14 Oktober 2016

Santoso, Adi., dan Harmoni. 2016. “Pengaruh Kualitas Produk dan Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian”. Jurnal Ekuilibrium. Vol. 11. No. 1. Halaman 43-55

Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2000. *Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh*. Jakarta: PT. Indeks

Sembiring, Inka Janita., Suharyono., dan Andriani Kusumawati. “Pengaruh Lualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald’s MT.Haryono Malang)”. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 15. No. 1. http://www.google.co.id/?gws_rd=cr&ei=aIQqWPTgH8HtvSgSX8aGYCg#q=jurnal+kualitas+produk+dan+pelayanan+terhadap+loyalitas+konsumen diakses pada 15 November 2016

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 1997. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi pemasaran: edisi pertama*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: ANDI

Umar, Husein. 2003. *Perilaku Konsumen Jasa: Metode Riset*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta

Yuen, Euphemia. F.T., dan Sian S.L. Chan. 2010. "The Effect of Retail Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty". *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*. Vol. 17. ¾. Halaman 222-240